BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 11

29 januari 2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling SED organisatie.

Interne klachtenregeling SED organisatie

Samenvatting
Op 6 januari 2015 heeft het algemeen bestuur van de SED organisatie ingestemd met de Interne klachtenregeling SED organisatie. De klachtenregeling bepaalt hoe een klacht tegen een orgaan van de SED organisatie of tegen een of meer van haar medewerkers moet worden behandeld. De regeling treedt een dag na publicatie in werking en werkt terug tot 1 januari 2015.

Volledige tekst van het besluit
Besluit van het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling SED organisatie over de vaststelling van de regeling over klachten ten aanzien van de wijze waarop het openbaar lichaam zich in een bepaalde gelegenheid tegen hem of haar heeft gedragen en van een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SED-organisatie.
Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling SED organisatie,
Gelet op artikel 23, lid 2, onder b en artikel 44 van de Gemeenschappelijke Regeling SED organisatie;
Gezien het advies van de Bijzondere Ondernemingsraad;
B e s l u i t
vast te stellen:
de Interne klachtenregeling SED organisatie

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of de gedraging van diens voorzitter of lid daarvan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
b. klager: degene die een klacht indient.
c. klaagschrift: een schriftelijke klacht.
d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.
e. klachtencoördinator: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 7 van deze regeling.
f. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel6 van deze regeling belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.
g. voorzitter: de voorzitter van het algemeen bestuur van de SED organisatie.

Artikel 2 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch, schriftelijk of digitaal een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
   a. de naam en het adres van de klager;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

   3. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend op een door het dagelijks bestuur vastgesteld klachtenformulier en wordt gericht aan het postadres van het dagelijks bestuur van SED organisatie.

4. Een digitale klacht kan via de website van een van de deelnemende gemeenten (SED) ingediend worden.
5. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 3 Vereenvoudigde afhandeling van een klacht

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk behandeld te worden door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

Artikel 4 Wettelijke procedure
Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 5, 8 en 9 van toepassing.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging
1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd onder vermelding van de klachtbehandelaar.
2. Na de ontvangstbevestiging wordt de klacht aan de klachtenbehandelaar en de directeur gezonden.

Artikel 6 Klachtbehandelaar
1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van;
   a. een gedraging van een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenregeling gelijk te stellen functionaris, niet zijnde een afdelingshoofd: het afdelingshoofd
   b. een gedraging van een afdelingshoofd: de directeur
   c. een gedraging van de directeur: de voorzitter
   d. een gedraging van de voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter
   e. een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: de voorzitter
   f. een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: de voorzitter

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het algemeen bestuur een klachtbehandelaar aan.

Artikel 7 Klachtencoördinator
1. Het dagelijks bestuur benoemt een of meerdere klachtencoördinatoren.
2. Het dagelijks bestuur kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
   a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
   b. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
   c. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
   d. optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de SED organisatie en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
   e. adviseren van het algemeen bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
   f. tussentijds informeren van de directie indien de klacht daar aanleiding toe geeft;
   g. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
   h. opstellen van een jaarverslag;
   i. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 8 Hoor en wederhoor
1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van het openbaar lichaam die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

Artikel 9 Bevindingen van het onderzoek
1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een advies op in de vorm van een door hem te ondertekenen afdoeningsbrief.
2. De klachtbehandelaar, informeert de klager, het bestuursorgaan en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift. De informatie is schriftelijk en bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de directeur krijgen hiervan een afschrift.
3. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

Artikel 10 Verslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het algemeen bestuur verslag over het aantal, aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee om is gegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.
2. Het algemeen bestuur informeert het bestuur van de aangesloten gemeenten met betrekking tot het beide verslagen zoals genoemd in het eerste lid.

Artikel 11 Nadere regels

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag van bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2015.

Artikel 13 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als "Interne klachtenregeling SED organisatie ".

Besloten in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 6 januari 2015,
De voorzitter, De algemeen directeur,
R.J.H. van der Riet R.M. Reus

Toelichting op de klachtenregeling SED organisatie

Inleiding

Deze klachtenregeling is een nieuwe regeling waarin de kennis is meegenomen dat een informele klachtenbehandeling bijdraagt aan een goede oplossing van klachten en dat klagers eerder het idee hebben dat er goed naar ze geluisterd wordt. In deze regeling is om die reden als uitgangspunt opgenomen dat een snelle en informele klachtenbehandeling het primaat heeft. Daarnaast zijn de '100 ideeën voor de gemeentelijke regelgever' toegepast op de tekst van de regeling en deze is op een aantal punten vereenvoudigd.

Wettelijke basis

De wettelijke grondslag van deze regeling wordt gevormd door op artikel 23 lid 2 onder b en artikel 44 van de Gemeenschappelijke regeling SED organisatie;
De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Algemene wet bestuursrecht en meer in het bijzonder, hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze regeling, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Nationale Ombudsman.

Systematiek

De klachtenregeling richt zich met name tot de inwoners van de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland en alle andere personen die contacten hebben met de gemeenten binnen de SED-organisatie. Dat maakt het gewenst dat de regeling zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt.
In artikel 9:1 – 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is over het klachtrecht al veel dwingend geregeld. Met het oog op deregulering en de wens een regeling overzichtelijk en leesbaar te houden zijn deze artikelen in beginsel niet meer opgenomen in de regeling. De artikelen uit deze wet hebben rechtstreekse werking op een klacht. Een aantal bepalingen zoals de termijn van afdoening en de hoorplicht zijn echter zodanig van belang dat er voor gekozen is deze wel op te nemen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

Artikel 2

Eerste lid
Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling, schriftelijk als digitaal een klacht in te dienen.
Een mondeling ingediende klacht kan uitsluitend leiden tot informele behandeling. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en als zij er aan twijfelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Als een mondelinge klacht wordt ingediend wordt geprobeerd deze direct op te lossen voorzover dat mogelijk is. Een mondelinge klacht en het resultaat van de directe behandeling daarvan wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator.
Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals naam, adres en ondertekening en een omschrijving van de klacht. De afhandeling gebeurt in eerste instantie mondeling. Ter afsluiting volgt een schriftelijke bevestiging van eventuele afspraken.

Een digitale klacht kan worden ingediend via de website van de SED-gemeenten of via een e-mail. De afhandeling van de klacht gebeurd schriftelijk.
Tweede lid
Het tweede lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid Awb. Het betreft de minimale eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.
Derde lid
Klachten moeten geadresseerd worden aan de het dagelijks bestuur van de SED organisatie. De klacht kan dan ook ingeboekt worden. Dat biedt de meeste waarborg voor een adequate behandeling van de klacht. Dit doet niets af aan het feit dat de zogenaamde doorzendplicht geldt, hetgeen betekent dat een klacht die bij de verkeerde persoon wordt ingediend, door die persoon moet worden doorgezonden naar de juiste persoon. Dit geldt alleen als uit de brief valt op te maken wie de juiste persoon is. Ondanks de doorzendplicht is toch deze bepaling opgenomen omdat het indienen van een klacht op de juiste plaats bijdraagt aan de snelle en correcte afhandeling daarvan.
Vijfde lid
De verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klaagschriften van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden. Daarnaast is het voor een snelle en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klagers worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

Artikel 3

De informele afhandeling van klachten vindt zijn grondslag in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht. Zodra een klager tevreden is over de afhandeling van zijn klacht vervalt de verplichting uit de wet om een klacht formeel af te doen. Door deze regel in de regeling op te nemen wordt benadrukt dat de informele behandeling van klachten het primaat heeft.
Een schriftelijke bevestiging van eventueel gemaakte afspraken is overigens wel aan te raden omdat op die manier geen verkeerde verwachtingen gewekt kunnen worden die mondeling eventueel zijn ontstaan.

Artikel 4

Als de informele benadering niet werkt of als dat door de klager niet wordt gewenst, kan terug gevallen worden op de schriftelijke en formele behandeling uit de artikel 5, 8 en 9.

Artikel 5

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman richtlijnen vastgesteld over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen. Deze richtlijnen houden tevens in dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de beantwoording van zijn brief door middel van behandelings- en tussenberichten. De directie ontvangt, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, een kopie van het klaagschrift. Het diensthoofd kan dan eventueel tijdig aanwijzingen geven aan de klachtenbehandelaar als dat noodzakelijk is voor het belang van de organisatie.

Artikel 6

Eerste lid
In veel gevallen wordt een klacht in eerste instantie mondeling geuit. Het ligt voor de hand dat de betrokken ambtenaar direct zelfstandig nagaat of (de oorzaak van) de klacht weggenomen kan worden. Waar dat redelijkerwijs mogelijk is verdient dat uiteraard de voorkeur. Het kan voorkomen dat een klager er de voorkeur aan geeft om een klacht te bespreken met de direct leidinggevende van een ambtenaar. Daar kunnen allerlei redenen of oorzaken voor zijn. Uitgangspunt is dat aan een dergelijk verzoek altijd gehoor moet worden gegeven omdat de klager in een dergelijke situatie blijkbaar geen of niet voldoende vertrouwen heeft in de objectiviteit van de betreffende ambtenaar. De vraag of dat in een concrete situatie terecht is, is niet relevant. Een klacht kan slechts worden weggenomen indien de klager vertrouwen heeft in degene met wie hij zijn klacht bespreekt.
Tweede lid
In het tweede lid wordt geregeld op welk niveau een klacht wordt behandeld. Uitgangspunt hierbij is artikel 9:7 Awb, waarin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

Klachten tegen ambtenaren of diensten
In deze regeling is het uitgangspunt dat de klacht over de gedraging van een ambtenaar wordt behandeld door een hiërarchisch hogere functionaris. Dat betekent concreet dat alle klachten worden behandeld door het afdelingshoofd. Het afdelingshoofd is eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dat betekent dat het verslag van bevindingen altijd door het afdelingshoofd moet worden ondertekend, waarmee het verslag tevens wordt vastgesteld.

Klachten die tegen een afdelingshoofd worden ingediend worden door de directeur behandeld. Een klacht tegen de directeur wordt behandeld door de voorzitter.

Klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan
Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden. Binnen de SED-organisatie is er voor gekozen om klachten tegen de directie of leden daarvan te laten behandelen door één persoon, namelijk de voorzitter. Aangezien er daarnaast is besloten om klachten niet te laten behandelen door degene tegen wie de klacht is gericht, worden klachten tegen de voorzitter behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 7

Eerste lid
In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Nu de behandeling van klachten in de eerste fase plaatsvindt binnen de afdelingen moet iemand verantwoordelijk worden gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de daar behandelde klachten. Daarom wordt een klachtencoördinator benoemd.

Artikel 8

Eerste lid
Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de desbetreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.
Tweede lid
Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handeling geklaagd wordt, in elkaar's aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaar's stellingen reageren en tevens kan het vaak duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.
Derde lid
Alle betrokkenen hebben het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Het is gewenst dat dit zo veel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meeneemt.
Vierde lid
Het kan voorkomen dat een klager of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Ook hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

Artikel 9

Eerste lid
Van de klachtenbehandelaar wordt een actieve rol verwacht. Hij verzamelt alle noodzakelijk informatie en stelt een advies op in de vorm van een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief wordt door de klachtenbehandelaar zelf ondertekent.
Tweede lid
Dit lid is een kernachtige weergave van de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.
Derde lid
Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen het gemeentelijk apparaat is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de behandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het derde lid is ook opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd geïnformeerd worden.

Artikel 10

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtencoördinator doet dat in het begin van het nieuwe jaar. Alle rapportages worden geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen. Dit jaarverslag wordt door het college vastgesteld en is daarna openbaar.

Artikel 11

In deze regeling zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen om de behandeling van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het dagelijks bestuur krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.